

CHÍNH SÁCH BỒI THƯỜNG

Chính sách bồi thường này (“**Chính sách bồi thường**”) sẽ có giá trị pháp lý ràng buộc Khách hàng (được định nghĩa dưới đây).

I. Thuật ngữ

“**GHN**” có nghĩa là Công ty Cổ phần GHN Logistics.

“**Khách hàng**” có nghĩa là cá nhân hoặc tổ chức sử dụng Dịch vụ của GHN.

“**Bưu gửi**” có nghĩa là thư, gói, kiện hàng hóa được GHN chấp nhận, vận chuyển và phát hành trong hệ thống bưu cục của GHN.

“**Đơn hàng**” có nghĩa là yêu cầu thực hiện Dịch vụ được Khách hàng thiết lập qua Hệ thống hoặc được viết tay dưới dạng Phiếu gửi/Phiếu yêu cầu Dịch vụ có đầy đủ thông tin về Bưu gửi.

“**Dịch vụ**” có nghĩa là dịch vụ liên quan việc giao nhận Bưu gửi, bao gồm: chấp nhận, vận chuyển và phát Bưu gửi bằng các phương thức khác nhau từ địa điểm do Khách hàng chỉ định đến địa điểm của người nhận.

“**Hệ thống**” có nghĩa là phần mềm ứng dụng được cài đặt trên thiết bị di động hoặc website mà GHN thiết lập cho việc sử dụng Dịch vụ của Khách hàng, bao gồm tạo, quản lý, theo dõi tiến độ của Đơn hàng; thanh toán cước Dịch vụ; kiểm soát, đối chiếu dữ liệu về Bưu gửi và cước Dịch vụ.

II. Giá trị bưu gửi

Giá trị Bưu gửi (“**Giá trị Bưu gửi**”) được xác định theo quy định tại Mục II này sẽ là căn cứ để tính trách nhiệm bồi thường của GHN theo quy định tại Mục III dưới đây.

Cho mục đích của Chính sách bồi thường này, Giá trị Bưu gửi sẽ được xác định là giá trị được ghi/thể hiện trên hóa đơn có giá trị pháp lý mà người bán xuất cho Khách hàng cho việc mua Hàng hóa đó (“**Hóa đơn**”^(*)), với điều kiện là mô tả về Hàng hóa được nêu trên Hóa đơn phù hợp với mô tả mà Khách hàng tự ghi trên Đơn hàng.

(*) **Lưu ý:** Hóa đơn có giá trị pháp lý là:

- Hóa đơn giá trị gia tăng, nếu người bán là doanh nghiệp kê khai thuế giá trị gia tăng (“**GTGT**”) theo phương pháp khấu trừ; hoặc
- Hóa đơn bán hàng, nếu người bán là doanh nghiệp kê khai thuế GTGT theo phương pháp trực tiếp; hoặc
- Bộ hồ sơ kê khai hải quan, nếu Hàng hóa được nhập khẩu từ nước ngoài vào Việt Nam.

III. Bồi thường bởi GHN

3.1 Trường hợp Bưu gửi bị mất, thất lạc, hư hỏng

GHN sẽ chịu trách nhiệm bồi thường cho Khách hàng nếu Bưu gửi bị hư hỏng, mất mát hoặc thất lạc xảy ra trong quá trình GHN cung ứng Dịch vụ gây ra do lỗi của GHN. Trách nhiệm của GHN chỉ giới hạn trong thiệt hại và tổn thất trực tiếp và thực tế gây ra cho hoặc liên quan đến Bưu gửi. Các loại thiệt hại hoặc tổn thất khác (bao gồm nhưng không hạn chế bởi tổn thất lợi nhuận, thu nhập, cơ hội kinh doanh) sẽ bị loại trừ.

a. Bưu gửi là thư từ, tài liệu, ấn phẩm, giấy tờ, hóa đơn, hợp đồng và các loại văn bản khác:

Trong trường hợp Bưu gửi bị hư hỏng, mất mát hoặc thất lạc, khoản tiền bồi thường GHN sẽ trả cho Khách hàng sẽ bằng 04 (bốn) lần Cước phí của Dịch vụ đã sử dụng.

b. Bưu gửi là vật phẩm, hàng hóa hoặc Phiếu có giá trị quy đổi¹:

b.1 Trường hợp Bưu gửi bị mất, thất lạc:

- Trong trường hợp Khách hàng **có đầy đủ Hóa đơn:**

Khoản tiền bồi thường GHN sẽ trả cho Khách hàng sẽ bằng Giá trị hàng hóa được thể hiện tại Hóa đơn tại Mục II chính sách này nhưng không vượt quá giá trị mà khách hàng đã khai báo với GHN (giá trị khai giá). Trong mọi trường hợp, khoản tiền bồi thường sẽ không vượt quá 10.000.000 VND (Mười triệu đồng).

- Trong trường hợp Khách hàng **không có đầy đủ Hóa đơn:**

Đền bù tối đa 04 (bốn) lần cước phí Dịch vụ.

b.2 Trường hợp Bưu gửi bị hư hỏng:

- Khoản tiền bồi thường sẽ phụ thuộc vào mức độ hư hỏng của Bưu gửi, cụ thể được xác định như sau:

Khoản tiền bồi thường hư hỏng = Khoản tiền bồi thường mất hàng được xác định theo Mục 3.1(b.1) x (nhân với) mức bồi thường (quy định trong Bảng giá trị bồi thường đối với hàng hóa hư hỏng dưới đây) (**)

() Bảng giá trị bồi thường đối với hàng hóa hư hỏng:**

Loại hư hỏng	Mức bồi thường	Khoản tiền bồi thường
Hàng hóa trong Bưu gửi còn nguyên, tuy nhiên bao bì bên ngoài của Bưu gửi bị: - Rách, vỡ, ướt thùng hàng, hộp đựng hàng. - Rách tem niêm phong của nhà sản xuất, sản phẩm còn nguyên.	5%	Khoản tiền bồi thường mất hàng x 5%
Hàng hóa bị bể vỡ, hư hại đến 50%	50%	Khoản tiền bồi thường mất hàng x 50%
Hàng hóa bị bể vỡ, hư hại trên 50%	100%	Khoản tiền bồi thường mất hàng x 100%

- Khách hàng thừa nhận và đồng ý rằng: (i) GHN sẽ bồi thường cho trường hợp Bưu gửi bị hư hỏng mà không có nghĩa vụ phải truy cứu nguyên nhân của các hư hỏng đó; (ii) Mức độ hư hỏng của Bưu gửi sẽ do GHN và Khách hàng cùng xác minh và thống nhất; và (iii) trong trường hợp Bưu gửi bị hư hỏng trên 50% thì GHN sẽ được quyền sở hữu hàng hóa trong Bưu gửi đó. Khách hàng cam kết sẽ ký kết các tài liệu cần thiết cho mục đích chuyển quyền sở hữu đối với hàng hóa đó.

¹ Phiếu có giá trị quy đổi có thể được bồi thường bao gồm phiếu mua hàng giảm giá, phiếu quà tặng, hoặc các loại phiếu tương tự có giá trị quy đổi thành lợi ích.

b.3 Trường hợp mất, thất lạc hoặc hư hỏng một hoặc một vài sản phẩm không đi liền theo bộ trong cùng một Bưu gửi:

- (i) Trường hợp xảy ra **mất, thất lạc** một hoặc một vài sản phẩm không đi liền theo bộ trong cùng một Bưu gửi:

Khoản tiền bồi thường được xác định theo công thức sau:

$$\text{Khoản tiền bồi thường} = \frac{\text{Khoản tiền bồi thường mất hàng được xác định theo Mục 3.1 (b.1)}}{\text{Tổng số sản phẩm có trong đơn hàng}} \times \text{Số lượng sản phẩm bị mất}$$

- (ii) Trường hợp **hư hỏng** một hoặc một vài sản phẩm không đi liền theo bộ trong cùng một Bưu gửi:

Khoản tiền bồi thường được xác định theo công thức sau:

$$\text{Khoản tiền bồi thường} = \text{Khoản tiền bồi thường mất hàng nêu tại Mục 3.1(b.3.i)} \times (\text{nhân với}) \text{ mức bồi thường theo Bảng giá trị bồi thường đối với hàng hóa hư hỏng (tại Mục 3.1(b.2))}$$

3.2 Trường hợp chậm trễ giao phát Bưu gửi

a. Trễ toàn trình

Trong trường hợp Bưu gửi được phát cho Người Nhận trễ so với thời gian toàn trình thì GHN sẽ không tính Cước phí Dịch vụ của Đơn hàng bị trễ đó.

b. Không xử lý

Nếu GHN giữ (mà không thực hiện giao phát cho Người Nhận) Bưu gửi quá 15 (mười lăm) ngày tính từ ngày Bưu gửi được GHN nhận từ Khách hàng hoặc không phát trả Bưu gửi cho Khách hàng hoặc thông báo cho Khách hàng lên nhận lại Bưu gửi trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày tính từ ngày giao phát không thành công, thì GHN sẽ bồi thường theo như chính sách mất hàng được quy định tại Mục 3.1(b.1). Quy định tại Mục 3.2 này không áp dụng cho trường hợp hai bên đang có tranh chấp về Đơn hàng hoặc GHN trả Bưu gửi nhưng Khách hàng từ chối nhận lại Bưu gửi từ 03 (ba) lần trở lên.

3.3 Bồi thường đối với Bưu gửi hoàn trả không thành công

Đối với Bưu gửi giao không thành công nhưng khi hoàn trả lại cho Khách hàng hoặc Người gửi không thành công mà bị thất thoát, hư hỏng: Đền bù 04 (bốn) lần Cước phí của Dịch vụ đã sử dụng đối với Đơn hàng đó.

Hoàn trả Bưu gửi không thành công: được hiểu GHN là đã liên hệ khách hàng, người gửi để hoàn trả hàng nhưng không thể liên hệ được, hoặc đã liên hệ được nhưng khách hàng, người gửi không đến nhận lại hàng theo thỏa thuận hoặc thông báo của GHN.

3.4 Các lưu ý và quy định khác về trách nhiệm bồi thường của GHN

- GHN sẽ chỉ thanh toán khoản tiền bồi thường trực tiếp cho Khách hàng. Trong trường hợp Khách hàng ủy quyền cho người khác nhận khoản tiền bồi thường, Khách hàng cần phải cung cấp cho GHN một thư ủy quyền hợp lệ được GHN chấp nhận.
- Đối với Bưu gửi là Phiếu có giá trị quy đổi có thời hạn sử dụng thì Khách hàng sẽ chỉ được bồi thường nếu thời hạn sử dụng của phiếu phải còn ít nhất là 03 (ba) tháng tính từ khi GHN nhận Bưu gửi. Khách hàng thừa nhận và đồng ý rằng Khách hàng sẽ không

có quyền yêu cầu bồi thường, và GHN sẽ không có trách nhiệm bồi thường, nếu phiếu có giá trị quy đổi bị mất hay hư hỏng không đạt điều kiện này.

- Trong mọi trường hợp mất, thất lạc hoặc hư hỏng xảy ra cho Bruu gửi, khoản tiền bồi thường sẽ không thấp hơn 04 (bốn) lần Cước phí của Dịch vụ đã sử dụng.
- Khách hàng thừa nhận và đồng ý rằng nếu Khách hàng từ chối hoặc không phối hợp để thực hiện đồng kiểm Bruu gửi với GHN thì trong trường hợp xảy ra mất mát, thất lạc, hư hỏng cho Bruu gửi, khoản tiền bồi thường GHN phải trả cho Khách hàng sẽ chỉ bằng 04 (bốn) lần Cước phí của Dịch vụ đã sử dụng.
- Khách hàng thừa nhận và đồng ý rằng trong trường hợp xảy ra mất mát, thất lạc, hư hỏng cho Bruu gửi mà Khách hàng không cung cấp được Hóa đơn chứng minh Giá trị Bruu gửi theo quy định tại Mục II trên đây thì khoản tiền bồi thường GHN phải trả cho Khách hàng sẽ chỉ bằng 04 (bốn) lần Cước phí của Dịch vụ đã sử dụng.
- Khách hàng thừa nhận và đồng ý rằng trong mọi trường hợp, khoản tiền bồi thường trên đã bao gồm việc hoàn trả Cước phí Dịch vụ đã thanh toán cho GHN.
- Khách hàng từ bỏ và sẽ không thực hiện bất kỳ và mọi quyền, quyền yêu cầu, hành động chống lại GHN liên quan đến tổn thất, thiệt hại gây ra cho Bruu gửi vượt quá hạn chế trách nhiệm bồi thường của GHN như nêu tại Mục III này.

IV. Bồi thường bởi Khách Hàng

Khách hàng thừa nhận và đồng ý sẽ bồi thường, bảo vệ và giữ cho GHN và cổ đông, giám đốc, người quản lý, nhân viên, nhà thầu, tư vấn của GHN (các “**Bên được bồi thường của GHN**”) không bị ảnh hưởng và tránh khỏi bất kỳ và mọi thiệt hại, tổn thất, chi phí và phí (bao gồm phí pháp lý), yêu cầu, trách nhiệm, khiếu kiện, lệnh, yêu cầu, hành động của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, có thể được đưa ra chống lại hoặc phải gánh chịu bởi GHN và các Bên được bồi thường của GHN, là hậu quả của hoặc phát sinh từ hoặc có liên quan đến:

- thiệt hại, hư hỏng, tổn thất, mất mát, hao hụt, trách nhiệm, yêu cầu, khiếu kiện liên quan đến Bruu gửi đó gây ra bởi hành động hoặc việc không thực hiện một hành động nào của Khách hàng, bao gồm nhưng không hạn chế bởi việc cung cấp, kê khai thông tin về Bruu gửi không đúng hoặc thiếu sót; đóng gói, bao bọc Bruu gửi không đầy đủ, không phù hợp, không cẩn thận, không tuân thủ quy định, hướng dẫn về đóng gói của GHN, nhà sản xuất hay quy định của pháp luật; Thông tin Người Nhận không đúng hoặc thiếu sót; hoặc
- Bruu gửi thuộc trường hợp bị cấm gửi, chấp nhận, vận chuyển theo quy định của pháp luật; hoặc
- Khách hàng vi phạm quy định pháp luật.

V. Miễn trừ trách nhiệm

Khách hàng thừa nhận và đồng ý GHN sẽ được miễn trừ trách nhiệm và sẽ vô can đối với bất kỳ và mọi thiệt hại, tổn thất, mất mát, hư hỏng, bồi thường, chậm trễ, yêu cầu, trách nhiệm, khiếu kiện, hành động của Khách hàng và/hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền có thể được đưa ra chống lại hoặc phải gánh chịu bởi GHN và các Bên được bồi thường của GHN liên quan đến Bruu gửi được gây ra bởi, phát sinh từ, hoặc liên quan đến:

- Sự không tuân thủ bởi Khách hàng bất kỳ quy định của pháp luật về hàng hóa cấm hoặc hạn chế lưu thông, vận chuyển và các quy định khác của pháp luật (bao gồm, nhưng không hạn chế bởi trường hợp Bưu gửi không có hóa đơn, chứng từ nguồn gốc xuất xứ; bị kiểm tra, tịch thu hoặc tiêu hủy theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền hoặc an ninh sân bay);
- Sự không tuân thủ bởi Khách hàng bất kỳ thỏa thuận nào về sử dụng Dịch vụ của GHN, hoặc bất kỳ quy định, chính sách nào của GHN (bao gồm, nhưng không hạn chế bởi Bưu gửi nằm ngoài phạm vi nhận vận chuyển của GHN, địa chỉ giao hoặc nhận Bưu gửi không thuộc phạm vi cung ứng Dịch vụ của GHN, Bưu gửi thuộc danh mục hàng hóa không được vận chuyển qua đường hàng không; Khách hàng không thực hiện đúng các quy định về khiếu nại, giải quyết tranh chấp theo luật định hoặc theo Chính sách chăm sóc Khách hàng của GHN);
- Hành động hoặc không thực hiện hành động nào của Khách hàng, cho dù là do lỗi cầu thả, bất cẩn, cố ý làm sai, hoặc lừa dối (bao gồm, nhưng không hạn chế bởi trường hợp việc cung cấp, kê khai thông tin về Bưu gửi không đúng hoặc thiếu sót; đóng gói, bao bọc Bưu gửi không đầy đủ, không phù hợp, không cẩn thận, không tuân thủ quy định, hướng dẫn về đóng gói của GHN, nhà sản xuất hay quy định của pháp luật; Thông tin Người Nhận không đúng hoặc thiếu sót Khách hàng không có chứng từ chứng minh Bưu gửi bị mất hoặc hư hỏng; Khách hàng không có chứng từ chứng minh việc sử dụng dịch vụ);
- Hành động hoặc không thực hiện hành động của một bên thứ ba, cho dù là do lỗi cầu thả, bất cẩn, cố ý làm sai, hoặc lừa dối (bao gồm, nhưng không hạn chế bởi trường hợp hàng hóa bị cướp, giật; hư hỏng, mất mát gây ra bởi Người Nhận; hàng hóa không đáp ứng yêu cầu, tiêu chuẩn về chất lượng, quy cách, bao gồm nhưng không giới hạn trường hợp màu sắc, kích cỡ, chất liệu sản phẩm không đúng với hình ảnh, thông tin được cung cấp bởi người bán hàng hoặc nhà sản xuất; chuyến bay chậm trễ hoặc bị hủy; bị cơ quan chức năng kiểm tra trên đường vận chuyển);
- Đặc tính tự nhiên, khuyết tật vốn có của hàng hóa nằm trong Bưu gửi;
- Khách hàng từ chối nhận lại Bưu gửi hoặc GHN không liên hệ được với Khách hàng sau khi GHN đã thực hiện giao trả lại Bưu gửi ít nhất 03 (ba) lần. Trong trường hợp này, Khách hàng thừa nhận và đồng ý rằng GHN sẽ có quyền giữ Bưu gửi trong vòng 06 (sáu) tháng kể từ lần trả cuối cùng. Sau khoảng thời gian này, Khách hàng thừa nhận và đồng ý rằng Khách hàng đã từ bỏ mọi quyền và quyền yêu cầu và GHN sẽ được miễn trừ khỏi mọi yêu cầu, trách nhiệm, khiếu kiện liên quan đến Bưu gửi.
- Trong trường hợp một phần thiệt hại, tổn thất xảy ra do Khách hàng vi phạm, Khách hàng thừa nhận và đồng ý sẽ từ bỏ quyền yêu cầu đối với, và GHN sẽ không có trách nhiệm bồi thường cho, phần thiệt hại, tổn thất tương ứng với mức độ thiệt hại do Khách hàng gây ra.
- Bưu gửi đã được phát và người nhận không có ý kiến khi nhận Bưu gửi.
- Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của Luật Việt Nam./.